



LAPORAN HASIL **SURVEY** KEPUASAN MAHASISWA

— • TERHADAP • —

LAYANAN AKADEMIK

PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS NUSA CENDANA



TRIWULAN I-II

— • TAHUN 2026 • —

DISUSUN OLEH
GUGUS PENJAMINAN MUTU
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NUSA CENDANA

KUPANG
2026

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Nusa Cendana Triwulan I-II Tahun 2026 ini telah disusun sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan digunakan sebagai bahan evaluasi serta dasar penyusunan program peningkatan mutu layanan akademik pada Program Pascasarjana Universitas Nusa Cendana.

Kupang, 26 Juni 2026

Disusun oleh
Gugus Penjaminan Mutu
Program Pascasarjana Universitas Nusa Cendana

Sekretaris

Ketua

Chatryen M Dju Bire, S.H.M.H
NIP. 19941230 202203 2 014

Jenny Ermalinda, S.H., M.H
NIP. 19860829 202203 2 004

Disetujui oleh

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Nusa Cendana

Dr. Hamza H. Wulakada, M.Si
NIP. 19810703 200912 1 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Nusa Cendana Tahun 2026 pada TW I-II ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang dilaksanakan secara berkelanjutan sebagai upaya evaluasi dan peningkatan mutu layanan akademik di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Nusa Cendana.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada lima program studi, yaitu: Program Studi Magister (S2) Ilmu Lingkungan, Program Studi Doktor (S3) Ilmu Lingkungan, Program Studi Magister (S2) Ilmu Linguistik, Program Studi Magister (S2) Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS), dan Program Studi Magister (S2) Studi Pembangunan. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas pelayanan akademik yang meliputi aspek pemahaman visi, misi, dan tujuan program studi, tata pamong dan layanan akademik, kualitas pelayanan dosen, sarana dan prasarana, serta proses pembelajaran.

Partisipasi mahasiswa dalam survei ini memberikan gambaran yang objektif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh masing-masing program studi. Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum seluruh program studi memperoleh kategori "Sangat Baik", yang mencerminkan komitmen sivitas akademika Program Pascasarjana Universitas Nusa Cendana dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi, refleksi, dan dasar pengambilan kebijakan bagi pimpinan Program Pascasarjana maupun pengelola program studi dalam merumuskan strategi peningkatan mutu secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*). Selain itu, hasil survei ini juga diharapkan dapat mendukung pemenuhan standar mutu pendidikan tinggi serta menjadi salah satu dokumen pendukung dalam proses akreditasi program studi dan institusi.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kami sampaikan kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, para

dosen, tenaga kependidikan, Gugus Kendali Mutu, serta semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat kami harapkan demi penyempurnaan pelaksanaan survei dan peningkatan mutu layanan akademik di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi pijakan dalam mewujudkan Program Pascasarjana Universitas Nusa Cendana yang unggul, berkualitas, dan berdaya saing.

Kupang, Juni 2026

Gugus Penjaminan Mutu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	3
BAB II METODE	6
2.1. Waktu dan Tempat Survei	6
2.2. Jenis dan Pendekatan Survei	6
2.3. Populasi dan Responden Survei.....	6
2.4. Instrumen Survei	7
2.5. Metode Analisis Data	8
BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISISNYA.....	9
3.1. Hasil Kajian Survei Visi Misi.....	9
3.2. Hasil Kajian Survei Tata Pamong dan Layanan Akademik.....	11
3.3. Hasil Kajian Survei Kepuasan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen	12
BAB IV PENUTUP	15
4.1. Evaluasi	15
4.2. Kesimpulan	15
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Responden	7
Tabel 2.2 Predikat Nilai Indeks Kepuasan	8
Tabel 3.1 Perbandingan Hasil Survei Antar Program Studi	9
Tabel 3.2 Hasil Survei Terkait Pemahaman Mahasiswa Terhadap Visi, Misi, Dan Tujuan Program Studi	10
Tabel 3.3 Survei Pelayanan Tata pamong Dan Layanan Akademik	11
Tabel 3.4 Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan tinggi pada hakikatnya merupakan ruang tumbuh bagi lahirnya gagasan, pengetahuan, dan inovasi yang berorientasi pada kemajuan masyarakat. Dalam konteks pendidikan pascasarjana, peran tersebut menjadi semakin penting karena program pascasarjana tidak hanya menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik tinggi, tetapi juga melahirkan peneliti, pemikir, dan pemimpin perubahan yang diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap penyelesaian berbagai persoalan bangsa dan kemanusiaan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pendidikan pascasarjana dituntut untuk senantiasa menjamin tersedianya layanan akademik yang berkualitas, responsif, dan berpusat pada kebutuhan mahasiswa.

Mahasiswa pascasarjana memiliki karakteristik yang khas. Sebagian besar merupakan pembelajar dewasa yang telah memiliki pengalaman profesional, tanggung jawab pekerjaan, dan pengalaman akademik sebelumnya. Mereka datang ke program pascasarjana dengan harapan untuk memperoleh lingkungan belajar yang kondusif, layanan akademik yang profesional, serta dukungan institusi yang mampu memfasilitasi pengembangan kapasitas intelektual dan penelitian mereka. Dalam konteks ini, layanan akademik tidak lagi dipahami sekadar sebagai proses administratif, melainkan sebagai bagian integral dari pengalaman akademik mahasiswa (*student academic experience*) yang menentukan kualitas proses pembelajaran dan keberhasilan studi.

Kualitas layanan akademik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi. Layanan yang baik akan menciptakan rasa nyaman, meningkatkan motivasi belajar, memperkuat keterikatan mahasiswa dengan institusi, serta mendorong terciptanya iklim akademik yang sehat dan produktif. Sebaliknya, layanan yang belum memenuhi harapan mahasiswa dapat memengaruhi kepuasan, menghambat proses akademik, bahkan berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap institusi. Oleh karena itu, pemahaman yang utuh mengenai pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan dalam upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi.

Dalam paradigma penjaminan mutu modern, mahasiswa diposisikan sebagai mitra strategis sekaligus pemangku kepentingan utama dalam penyelenggaraan

pendidikan tinggi. Pandangan, pengalaman, dan tingkat kepuasan mahasiswa merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Mendengarkan suara mahasiswa bukan hanya merupakan bentuk evaluasi, tetapi juga wujud penghargaan terhadap partisipasi mereka dalam membangun budaya mutu di lingkungan perguruan tinggi.

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa juga sejalan dengan implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang menempatkan evaluasi sebagai bagian penting dari siklus peningkatan mutu berkelanjutan (*continuous quality improvement*). Melalui survei kepuasan, Program Pascasarjana memperoleh data empiris mengenai berbagai aspek layanan akademik, seperti proses pembelajaran, layanan administrasi, bimbingan akademik dan penelitian, akses informasi akademik, layanan teknologi informasi, hingga dukungan terhadap penyelesaian studi mahasiswa. Informasi tersebut menjadi dasar yang objektif bagi institusi dalam merumuskan kebijakan, melakukan perbaikan layanan, dan menyusun program pengembangan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Di tengah dinamika pendidikan tinggi yang terus berubah, tuntutan terhadap mutu layanan akademik semakin meningkat. Transformasi digital, perkembangan ilmu pengetahuan yang begitu cepat, serta meningkatnya persaingan antarperguruan tinggi menuntut Program Pascasarjana untuk terus melakukan refleksi dan pembenahan secara berkelanjutan. Perguruan tinggi yang mampu mendengar dan merespons kebutuhan mahasiswanya akan lebih adaptif dalam menghadapi perubahan dan memiliki kapasitas yang lebih kuat dalam membangun reputasi akademik yang unggul.

Program Pascasarjana yang menyelenggarakan Program Studi Magister (S2) Ilmu Lingkungan, Program Studi Doktor (S3) Ilmu Lingkungan, Program Studi Magister (S2) Linguistik, Program Studi Magister (S2) Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS) dan Magister (S2) Studi Pembangunan, memiliki keragaman karakteristik keilmuan, latar belakang mahasiswa, serta kebutuhan akademik yang berbeda-beda. Keberagaman tersebut menjadi kekuatan sekaligus tantangan bagi institusi untuk memastikan bahwa setiap mahasiswa memperoleh layanan akademik yang setara, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan spesifik masing-masing program studi.

Atas dasar itu, Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik perlu dilaksanakan sebagai instrumen evaluasi dan refleksi bersama mengenai kualitas layanan yang telah diberikan. Survei ini tidak dimaksudkan semata-mata untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi lebih jauh sebagai upaya membangun budaya akademik yang terbuka terhadap masukan, menjunjung prinsip perbaikan berkelanjutan, serta menempatkan mahasiswa sebagai bagian penting dalam proses peningkatan mutu institusi.

Dengan demikian, pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik pada Program Pascasarjana merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan akademik tidak hanya memenuhi standar mutu yang ditetapkan, tetapi juga mampu menghadirkan pengalaman belajar yang bermakna, manusiawi, dan mendukung perkembangan akademik mahasiswa secara optimal. Hasil survei ini diharapkan menjadi pijakan bagi Program Pascasarjana dalam memperkuat tata kelola, meningkatkan kualitas layanan, dan mewujudkan pendidikan pascasarjana yang unggul, inklusif, dan berdaya saing di tingkat nasional maupun internasional.

1.2. Tujuan

a) Tujuan Umum

Memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik pada Program Pascasarjana sebagai dasar dalam pelaksanaan evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan guna mendukung terciptanya pendidikan pascasarjana yang unggul, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

b) Tujuan Khusus

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik yang diselenggarakan oleh Program Pascasarjana dan masing-masing program studi, meliputi layanan administrasi akademik, proses pembelajaran, bimbingan akademik, layanan penelitian dan penyelesaian tugas akhir, serta layanan pendukung lainnya.

2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan akademik berdasarkan persepsi dan pengalaman mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan di Program Pascasarjana.
3. Mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan layanan yang diterima, sehingga dapat diketahui aspek-aspek layanan yang telah memenuhi maupun yang belum memenuhi ekspektasi mahasiswa.
4. Menyediakan data dan informasi yang objektif serta berbasis bukti (*evidence-based*) sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan, pengambilan keputusan, dan perencanaan program peningkatan mutu layanan akademik.
5. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui pelaksanaan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) terhadap standar layanan akademik di Program Pascasarjana.
6. Mendorong terciptanya budaya mutu (*quality culture*) yang menempatkan mahasiswa sebagai mitra strategis dalam proses evaluasi dan pengembangan layanan akademik di lingkungan Program Pascasarjana.
7. Meningkatkan kualitas tata kelola dan pelayanan akademik agar lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan mahasiswa.
8. Menjadi bahan evaluasi bagi Program Studi S2 Ilmu Lingkungan, S3 Ilmu Lingkungan, S2 Linguistik, S2 Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS), dan S2 Studi Pembangunan dalam merumuskan strategi peningkatan layanan yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing program studi.
9. Mendukung pemenuhan indikator akreditasi dan penjaminan mutu eksternal, baik pada tingkat program studi maupun institusi, melalui penyediaan data kepuasan mahasiswa yang terukur dan terdokumentasi.
10. Meningkatkan pengalaman akademik mahasiswa (*student academic experience*) sehingga tercipta lingkungan pembelajaran yang kondusif,

inklusif, dan mampu mendukung keberhasilan studi, pengembangan kompetensi, serta pencapaian prestasi akademik mahasiswa.

c) Tujuan Strategis

Secara strategis, survei ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh layanan akademik pada Program Pascasarjana senantiasa berkembang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta standar mutu pendidikan tinggi, sehingga Program Pascasarjana mampu mewujudkan layanan akademik yang prima, adaptif, dan berdaya saing di tingkat nasional maupun internasional.

BAB II

METODE

2.1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada tanggal 6-10 April 2025 atau sesuai dengan kebutuhan evaluasi mutu Program Pascasarjana dan mencakup seluruh program studi di lingkungan Program Pascasarjana, yaitu:

1. Program Studi Magister (S2) Ilmu Lingkungan;
2. Program Studi Doktor (S3) Ilmu Lingkungan;
3. Program Studi Magister (S2) Linguistik;
4. Program Studi Magister (S2) Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS); dan
5. Program Studi Magister (S2) Studi Pembangunan.

Pelaksanaan survei dilakukan secara daring (*online*) menggunakan platform Google Form (<https://forms.gle/eXP2WTXWSXmSq3m9>) guna memberikan kemudahan akses, meningkatkan partisipasi mahasiswa, serta menjamin efektivitas dan efisiensi proses pengumpulan data.

2.2. Jenis dan Pendekatan Survei

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik pada Program Pascasarjana merupakan survei deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh Program Pascasarjana.

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa secara sistematis, objektif, dan terukur berdasarkan indikator-indikator layanan akademik yang telah ditetapkan. Hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar dalam evaluasi dan pengambilan kebijakan peningkatan mutu layanan akademik secara berkelanjutan.

2.3. Populasi dan Responden Survei

Populasi dalam survei ini adalah mahasiswa aktif Program Pascasarjana pada tahun akademik berjalan yang berasal dari lima program studi.

Responden survei merupakan mahasiswa aktif yang telah memperoleh layanan akademik dan bersedia mengisi instrumen survei secara sukarela. Pengambilan data dilakukan dengan metode sensus, yaitu memberikan kesempatan kepada seluruh mahasiswa aktif untuk berpartisipasi dalam pengisian survei.

Tabel 2.1
Jumlah Responden

No	Program Studi	Jenjang	Jumlah Responden
1	Ilmu Lingkungan	Magister (S2)	8 mahasiswa
2	Ilmu Lingkungan	Doktor (S3)	11 mahasiswa
3	Ilmu Linguistik	Magister (S2)	5 mahasiswa
4	Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS)	Magister (S2)	6 mahasiswa
5	Studi Pembangunan	Magister (S2)	8 mahasiswa
Total			38 mahasiswa

2.4. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei ini berupa kuesioner elektronik (*electronic questionnaire*) yang disusun dalam bentuk Google Form (<https://forms.gle/eXP2WtXWSXmSq3m9>). Kuesioner dirancang berdasarkan indikator layanan akademik yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), serta kebutuhan dan karakteristik layanan pada Program Pascasarjana. Adapun aspek yang diukur dalam survei meliputi:

1. Survey Terkait Visi Misi

- Tingkat pemahaman anda terhadap VISI Prodi
- Tingkat pemahaman anda terhadap Misi Prodi
- Tingkat pemahaman anda terhadap Tujuan Prodi

2. Tata pamong dan Layanan Akademik

- Seberapa sering menggunakan layanan akademik dan kemahasiswaan dalam kurun waktu 1 tahun
- Staff akademik dan kemahasiswaan melayani mahasiswa
- Kemampuan atau kompetensi staff akademik dan kemahasiswaan dalam menyediakan pelayanan
- Kesigapan staff akademik dan kemahasiswaan dalam memberikan atau menyediakan pelayanan

- e) Kepastian staff akademik dan kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan (memberikan pelayanan dengan meyakinkan)
- f) Kepedulian dan empati staff akademik dan kemahasiswaan dalam memberikan atau menyediakan pelayanan
- g) Sarana dan prasarana pendukung pelayanan akademik dan kemahasiswaan

3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

- a) Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan
- b) Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
- c) Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
- d) Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
- e) tingkat relevansi materi ajar dengan kondisi saat ini.
- f) Dosen memanfaatkan Teknologi Informasi dalam Memberikan layanan Akademik.
- g) Penggunaan SIADIKNONA dalam perkuliahan semester ini.

2.5. Metode Analisis Data

Tabel 2.2
Predikat Nilai Indeks Kepuasan

Interval Nilai Indeks	Predikat	Tingkat Kepuasan
3,26 – 4,00	Sangat Baik	Sangat Puas
2,51 – 3,25	Baik	Puas
1,76 – 2,50	Cukup	Cukup Puas
1,00 – 1,75	Kurang	Tidak Puas

BAB III

HASIL SURVEI DAN ANALISISNYA

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada lima program studi di lingkungan Pascasarjana Universitas Nusa Cendana, diketahui bahwa belum seluruh program studi melaksanakan pengukuran terhadap seluruh aspek layanan akademik. Aspek yang dianalisis meliputi pemahaman visi, misi, dan tujuan program studi, pelayanan tata pamong, serta tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.1.
Perbandingan Hasil Survei Antar Program Studi

No	Program Studi	Visi, Misi, dan Tujuan	Kategori	Pelayanan Tata Pamong	Kategori	Kepuasan terhadap Dosen	Kategori
1	Magister (S2) Ilmu Lingkungan	3,50	Sangat Baik	3,50	Sangat Baik	3,38	Sangat Baik
2	Doktor (S3) Ilmu Lingkungan	Belum Dilaksanakan	-	Belum Dilaksanakan	-	3,82	Sangat Baik
3	Magister (S2) Linguistik	Belum Dilaksanakan	-	Belum Dilaksanakan	-	3,80	Sangat Baik
4	Magister (S2) Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial	Belum Dilaksanakan	-	Belum Dilaksanakan	-	3,83	Sangat Baik
5	Magister (S2) Studi Pembangunan	3,89	Sangat Baik	3,84	Sangat Baik	3,84	Sangat Baik

3.1. Hasil Kajian Survey Terkait Visi Misi

Dari lima program studi yang dievaluasi, hanya **Program Studi Magister Ilmu Lingkungan** dan **Program Studi Magister Studi Pembangunan** yang telah melaksanakan survei terkait pemahaman mahasiswa terhadap visi, misi, dan tujuan program studi.

Tabel 3.2
Hasil Survei Terkait Pemahaman Mahasiswa
Terhadap Visi, Misi, Dan Tujuan Program Studi

Program Studi	Nilai	Kategori
Magister Studi Pembangunan	3,89	Sangat Baik
Magister Ilmu Lingkungan	3,50	Sangat Baik

Hasil survei menunjukkan bahwa hanya Program Studi Magister Ilmu Lingkungan dan Program Studi Magister Studi Pembangunan yang telah melaksanakan pengukuran terhadap tingkat pemahaman mahasiswa mengenai visi, misi, dan tujuan program studi. Kedua program studi memperoleh kategori Sangat Baik, namun terdapat perbedaan tingkat capaian yang cukup signifikan, yaitu 3,89 pada Program Studi Magister Studi Pembangunan dan 3,50 pada Program Studi Magister Ilmu Lingkungan.

Secara substantif, tingginya capaian Program Studi Magister Studi Pembangunan menunjukkan bahwa visi dan misi program studi tidak hanya dipahami secara normatif oleh mahasiswa, tetapi telah terinternalisasi ke dalam proses akademik sehari-hari. Mahasiswa memiliki pemahaman yang baik mengenai arah pengembangan program studi, profil lulusan yang ingin dicapai, serta kontribusi keilmuan yang diharapkan setelah menyelesaikan pendidikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa program studi telah berhasil mengintegrasikan visi dan misi ke dalam berbagai aktivitas akademik, seperti proses pembelajaran, kegiatan penelitian, seminar akademik, pembimbingan tesis, dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Sebaliknya, capaian Program Studi Magister Ilmu Lingkungan yang relatif lebih rendah menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa telah mengenal visi dan misi program studi, tingkat pemahaman dan internalisasinya belum optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa penyampaian visi, misi, dan tujuan program studi masih cenderung bersifat administratif dan belum sepenuhnya diimplementasikan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.

Dalam perspektif penjaminan mutu, pemahaman mahasiswa terhadap visi dan misi memiliki posisi yang sangat strategis karena menjadi indikator keberhasilan tata kelola akademik dan ketercapaian standar pendidikan tinggi. Mahasiswa yang memahami visi dan misi program studi cenderung memiliki:

1. Orientasi akademik yang lebih jelas;
2. Tingkat keterlibatan (*student engagement*) yang lebih tinggi;
3. Motivasi yang lebih kuat dalam menyelesaikan studi;

4. Kemampuan mengaitkan aktivitas pembelajaran dengan capaian pembelajaran lulusan (CPL).

Sebaliknya, rendahnya tingkat pemahaman terhadap visi dan misi berpotensi menimbulkan kesenjangan antara arah pengembangan program studi dengan pengalaman belajar mahasiswa.

Program studi S2 Linguistik, S2 Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS) dan S3 Ilmu Lingkungan belum melaksanakan survei pada aspek ini. Ketiadaan data tersebut mengindikasikan bahwa mekanisme evaluasi terhadap tingkat internalisasi visi dan misi belum dilaksanakan secara seragam di lingkungan Pascasarjana. Kondisi ini menjadi kelemahan dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) karena program studi tidak memiliki *evidence-based information* mengenai keberhasilan sosialisasi visi dan misi kepada mahasiswa.

3.2. Hasil Kajian Survei Tata pamong dan Layanan Akademik

Aspek tata pamong dan layanan akademik merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur efektivitas penyelenggaraan pendidikan tinggi. Berdasarkan hasil survei, Program Studi Magister Studi Pembangunan memperoleh nilai 3,84, sedangkan Program Studi Magister Ilmu Lingkungan memperoleh nilai 3,50 dan keduanya berada pada kategori **Sangat Baik**.

Tabel 3.3
Survey Pelayanan Tata pamong
Dan Layanan Akademik

Program Studi	Nilai	Kategori
Magister Studi Pembangunan	3,84	Sangat Baik
Magister Ilmu Lingkungan	3,50	Sangat Baik

Perbedaan nilai tersebut menunjukkan adanya variasi dalam kualitas tata kelola dan pelayanan akademik antar program studi. Capaian yang tinggi pada Program Studi Magister Studi Pembangunan mengindikasikan bahwa sistem pelayanan telah berjalan secara profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Mahasiswa menilai bahwa tenaga kependidikan memiliki kompetensi yang baik, memberikan pelayanan secara cepat, ramah, serta mampu memberikan kepastian terhadap berbagai kebutuhan akademik mahasiswa.

Kondisi tersebut mencerminkan implementasi prinsip-prinsip *good university governance*, yaitu:

- a) Transparansi;
- b) Akuntabilitas;
- c) Responsivitas;
- d) Efektivitas;
- e) Pelayanan yang berorientasi kepada pengguna.

Sementara itu, capaian Program Studi Magister Ilmu Lingkungan menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan telah berada pada kategori sangat baik, masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek:

- a) Kecepatan Layanan;
- b) Konsistensi Pelayanan;
- c) Penyediaan Informasi Akademik;
- d) Kemudahan Akses Layanan.

Dalam perspektif mutu, tata pamong yang efektif memiliki hubungan langsung dengan tingkat kepuasan mahasiswa dan keberhasilan proses pembelajaran. Pelayanan administrasi yang lambat dan tidak konsisten dapat berdampak pada:

- a) Menurunnya kepuasan mahasiswa;
- b) Terhambatnya proses akademik;
- c) Meningkatnya potensi keluhan mahasiswa;
- d) Menurunnya citra program studi.

Program studi Program studi S2 Linguistik, S2 Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS) dan S3 Ilmu Lingkungan belum melaksanakan survei pada aspek tata pamong sehingga Pascasarjana belum memiliki gambaran komprehensif mengenai kualitas tata kelola akademik di seluruh program studi.

3.3. Hasil Kajian Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh program studi memperoleh kategori **Sangat Baik** pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap dosen. Nilai tertinggi diperoleh Program Studi Magister Studi Pembangunan (3,84), diikuti Program Studi Magister PIPS (3,83), Program Studi Doktor Ilmu Lingkungan (3,82), Program Studi Magister Linguistik (3,80), dan Program Studi Magister Ilmu Lingkungan (3,38).

Tabel 3.4
Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Peringkat	Program Studi	Nilai	Kategori
1	Magister Studi Pembangunan	3,84	Sangat Baik
2	Magister PIPS	3,83	Sangat Baik
3	Doktor Ilmu Lingkungan	3,82	Sangat Baik
4	Magister Linguistik	3,80	Sangat Baik
5	Magister Ilmu Lingkungan	3,38	Sangat Baik

Secara umum, hasil tersebut menunjukkan bahwa dosen di lingkungan Pascasarjana telah mampu melaksanakan fungsi tridarma secara profesional, khususnya dalam bidang pendidikan dan pembelajaran. Tingginya tingkat kepuasan mahasiswa mengindikasikan bahwa dosen dinilai:

- a) menguasai materi pembelajaran;
- b) responsif terhadap kebutuhan mahasiswa;
- c) memiliki kemampuan komunikasi yang baik;
- d) memberikan bimbingan akademik secara memadai;
- e) menunjukkan kepedulian terhadap perkembangan akademik mahasiswa.

Capaian yang relatif tinggi pada Program Studi Magister Studi Pembangunan, Magister PIPS, dan Doktor Ilmu Lingkungan menunjukkan bahwa hubungan akademik antara dosen dan mahasiswa telah berkembang menjadi hubungan pembelajaran yang kolaboratif dan partisipatif. Namun demikian, capaian yang lebih rendah pada Program Studi Magister Ilmu Lingkungan menunjukkan adanya beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, terutama:

- a) Ketepatan waktu dalam memberikan umpan balik.
- b) Intensitas komunikasi akademik.
- c) Konsistensi pembimbingan.
- d) Ketersediaan waktu konsultasi dosen.

Dalam konteks pendidikan pascasarjana, kualitas dosen memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap:

- a) keberhasilan studi mahasiswa;
- b) produktivitas penelitian;
- c) kualitas tesis dan disertasi;
- d) masa studi mahasiswa;
- e) tingkat kepuasan lulusan.

Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa terhadap dosen merupakan indikator yang sangat strategis dalam mengukur mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Evaluasi

1. Visi Misi

- a) Melaksanakan survei pemahaman visi dan misi secara berkala pada seluruh program studi.
- b) Mengintegrasikan visi dan misi ke dalam RPS, kegiatan orientasi mahasiswa, seminar akademik, dan pembimbingan.
- c) Menetapkan indikator pemahaman visi dan misi sebagai bagian dari *Key Performance Indicator (KPI)* program studi.

2. Tata Pamong dan Layanan Akademik

- a) Menyusun standar layanan akademik Pascasarjana yang seragam.
- b) Menetapkan *Service Level Agreement (SLA)* untuk setiap jenis pelayanan.
- c) Melaksanakan survei tata pamong secara berkala pada seluruh program studi.

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

- a) Melaksanakan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap dosen secara berkala setiap semester.
- b) Mengembangkan mekanisme monitoring terhadap layanan pembelajaran dan pembimbingan.

4.2. Kesimpulan

Secara keseluruhan, kualitas layanan akademik pada Program Pascasarjana Universitas Nusa Cendana berada pada kategori **Sangat Baik**. Namun, belum meratanya pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa pada seluruh program studi menunjukkan perlunya penguatan tata kelola penjaminan mutu agar tersedia data yang komprehensif, valid, dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based quality improvement*).

LAMPIRAN

Laporan Hasil Survey Kepuasan

No	Program Studi	Link Laporan Hasil Survei Kepuasan
1	Doktor (S3) Ilmu Lingkungan	https://drive.google.com/file/d/1SO980o3DY74vP_dqV_i3XHyeXwjYmYPe/view?usp=drive_link
2	Magister (S2) Ilmu Lingkungan	https://drive.google.com/file/d/1pe8O4ZFOcAitNdQUC2RamrvvxbLSGiy7/view?usp=drive_link
3	Magister (S2) Linguistik	https://drive.google.com/file/d/1_K6LLTSIJeu5BFGbDruE5GLH-WCqPhR9/view?usp=drive_link
4	Magister (S2) Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS)	https://drive.google.com/file/d/10g9Y-7-EcgMYSl8Qxt9WdlPYJDakRvg-/view?usp=drive_link
5	Magister (S2) Studi Pembangunan	https://drive.google.com/file/d/1nsyCUSKnYPGEig9fhsU6pWzz0JnBxHGF/view?usp=drive_link



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS NUSA CENDANA

-  Jl. Adisucipto, Penfui,
Kupang, NTT, Indonesia
-  Telp. (0380) 881580
-  Email : info.pps@undana.ac.id
-  Website : <https://pps.undana.ac.id/>